Информация о способах защиты прав потребителей, в том числе о возможностях и способах досудебного разрешения споров

Защита прав потребителей банковских услуг может быть реализована клиентом в досудебном и/или судебном порядке.

Согласно Закону Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» от 26.04.1996г. № 221-І государство гарантирует потребителям защиту их прав и охраняемых законом интересов при приобретении и использовании товара (работы, услуги).

Государственную защиту прав потребителей обеспечивают органы государственной власти и управления, а также суды.

Потребители вправе заявлять требования к Банку в судебном порядке.

В случае, если законом или договором предусмотрен досудебный порядок урегулирования спора Потребитель вправе предъявить Банку требование в судебном порядке только после соблюдения досудебного порядка урегулирования спора.

СПОСОБЫ ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА

Клиент Банка в целях урегулирования любых претензий, связанных с получением банковских услуг, в том числе связанных с заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением соответствующих договоров на получение банковских услуг, вправе обратиться:

- в офис Банка/филиала Банка;
- по номеру телефона контактного центра Банка;
- через Виртуальную приемную Председателя Правления Банка;
- через Чат в мобильном приложении «ALLIANCE»;
- по электронной почте Банка info @aab.uz;
- посредством факсимильной связи.

В целях всестороннего рассмотрения обращения Клиента и получения развернутого ответа Клиенту рекомендуется включать в обращение, составленное в письменном виде, следующую информацию и документы:

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии).
2. Сведения о месте его жительства.
3. Данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (серия и номер документа, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи).
4. Реквизиты договора, заключенного с Банком (при наличии), или иного документа.
5. Изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
6. Наименование должности, ФИО работника Банка, действия (бездействия) которого послужили основанием для обращения.
7. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

8. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
9. В случае направления обращения от имени Потребителя его представителем, к нему должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление таких действий от имени Потребителя.

Банк рассматривает обращение Клиента в сроки, установленные законодательством. Клиент, в случае неудовлетворения полученным от Банка ответом на обращение, вправе обратиться с иском в компетентный суд.

При возникновении случаев, не предусмотренных договором между банком и Клиентом, Клиент должен руководствоваться действующим законодательством Республики Узбекистан.

Также Клиент вправе по согласованию с Банком урегулировать спор в досудебном порядке путем реализации процедуры медиации.

Процедура медиации – способ урегулирования возникшего спора, в том числе во внесудебном порядке, при содействии медиатора (независимого физического лица, привлекаемого сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Процедура медиации реализуется на основании Закона Республики Узбекистан «О медиации» от 03.07.2018 г. № ЗРУ-482.